

Procedura realizacji praw osób, których dane dotyczą (RODO)

Wersja: 1.0 | Data: 23.01.2026 | Administrator: C4Y Katarzyna Zasieczna

1. Cel i zakres

Celem procedury jest zapewnienie jednolitego i zgodnego z RODO sposobu obsługi żądań osób fizycznych dotyczących ich danych osobowych (art. 15–22 RODO), w tym: dostępu do danych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, sprzeciwu oraz cofnięcia zgody (jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody).

2. Definicje (skrótowo)

- **Wniosek/żądanie** – zgłoszenie osoby, której dane dotyczą, dotyczące realizacji praw wynikających z RODO.
- **Wnioskodawca** – osoba, której dane dotyczą, składająca wniosek.
- **Rejestr wniosków** – ewidencja wpływających wniosków i działań podjętych w celu ich obsługi.

3. Role i odpowiedzialności

- Osoba odpowiedzialna za obsługę wniosków: Katarzyna Zasieczna.
- Właściciel systemów/obszarów (np. poczta, CRM, strona www) zobowiązany jest do współpracy i udzielenia informacji o danych oraz wykonania poleceń związanych z realizacją praw.

4. Kanały przyjmowania wniosków

Wnioski przyjmowane są następującymi kanałami:

- e-mail: biuro@abdrodo.pl
- poczta tradycyjna: ul. Poprzeczna 9, 61-315 Poznań
- osobiście (jeśli dotyczy): w siedzibie Administratora po wcześniejszym umówieniu
- telefonicznie – wyłącznie informacyjnie; w celu zachowania dowodu, wnioskodawca proszony jest o potwierdzenie wniosku e-mailem lub pismem.

5. Rejestracja wniosku

Każdy wniosek rejestruje się niezwłocznie (najpóźniej w następnym dniu roboczym) w Rejestrze wniosków.

Minimalny zakres pól Rejestru wniosków

Nr sprawy	Data wpływu	Wnioskodawca i kanał	Zakres żądania	Decyzja i data	Uwagi / dowody realizacji

6. Weryfikacja tożsamości

Tożsamość wnioskodawcy weryfikuje się w stopniu adekwatnym do ryzyka ujawnienia danych osobie nieuprawnionej, zgodnie z zasadą minimalizacji danych.

Zasady praktyczne:

- Jeśli wniosek pochodzi z adresu e-mail używanego dotychczas w relacji z Administratorem – zwykle wystarcza potwierdzenie z tego samego adresu.
- Jeśli istnieją wątpliwości – żąda się dodatkowych informacji weryfikacyjnych, np. numeru umowy/zamówienia, daty kontaktu lub innego identyfikatora, który Administrator już posiada.
- Skan dokumentu tożsamości dopuszczalny jest wyłącznie w sytuacjach wyjątkowych; należy zasłonić dane zbędne (np. numer dokumentu, wizerunek), o ile jest to możliwe.
- Do czasu skutecznej weryfikacji Administrator wstrzymuje udzielenie informacji lub wykonanie żądania, informując o tym wnioskodawcę.

7. Terminy i opłaty

- Odpowiedź udzielana jest bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 1 miesiąca od otrzymania wniosku.
- W uzasadnionych przypadkach (złożoność sprawy lub duża liczba wniosków) termin można przedłużyć o maksymalnie 2 miesiące; o przedłużeniu i jego przyczynach informuje się wnioskodawcę w ciągu 1 miesiąca od otrzymania wniosku.
- Wnioski co do zasady są realizowane bezpłatnie. Opłata może zostać pobrana wyłącznie w przypadkach wniosków oczywiście nieuzasadnionych lub nadmiernych (np. powtarzalnych) – po udokumentowaniu podstaw i poinformowaniu wnioskodawcy.

8. Analiza merytoryczna – kroki

1. Zidentyfikuj prawo, którego dotyczy wniosek (art. 15–22 RODO) oraz jego zakres.
2. Ustal, jakie dane i w jakich systemach/obszarach są przetwarzane (np. poczta, CRM, faktury, pliki, formularze www, narzędzia marketingowe).
3. Określ podstawę prawną przetwarzania (umowa, obowiązek prawny, uzasadniony interes, zgoda) oraz ewentualne ograniczenia realizacji prawa.
4. Sprawdź, czy realizacja żądania nie naruszy praw i wolności innych osób (np. dane osób trzecich w korespondencji).
5. W razie potrzeby skonsultuj sprawę z doradcą prawnym lub specjalistą ds. ochrony danych.

9. Realizacja poszczególnych praw – instrukcja

9.1 Prawo dostępu (art. 15 RODO)

- Przygotuj zestawienie danych wnioskodawcy oraz kopię danych (w rozsądnym formacie).
- Dołącz wymagane informacje: cele, kategorie danych, odbiorcy, okres przechowywania, źródło danych (jeśli nie od osoby), informacje o prawach, informacje o transferach poza EOG (jeśli dotyczy).
- Zadbaj o anonimizację/wyłączenie danych osób trzecich (jeśli występują).

9.2 Prawo sprostowania (art. 16 RODO)

- Zweryfikuj, które dane są nieprawidłowe i jakie mają brzmień poprawnie.
- Wprowadź korektę we wszystkich systemach, w których dane występują.
- Jeśli to możliwe i zasadne – poinformuj odbiorców, którym ujawniono dane, o sprostowaniu.

9.3 Prawo usunięcia (art. 17 RODO)

- Usuń dane w zakresie, w jakim nie istnieje podstawa do dalszego przetwarzania.
- Jeżeli usunięcie nie jest możliwe (np. obowiązki księgowe/podatkowe, obrona roszczeń) – zastosuj ograniczenie przetwarzania i poinformuj o podstawie odmowy/częściowej realizacji.
- Udokumentuj zakres usunięcia i systemy, w których dane usunięto/ograniczono.

9.4 Prawo ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO)

- Oznaczyć dane jako ograniczone (blokada operacyjna) – dopuszczalne jest wyłącznie przechowywanie i działania wskazane w RODO.
- Ustalić, kiedy ograniczenie może zostać zniesione i odnotuj to w rejestrze.

9.5 Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO)

- Sprawdź, czy spełnione są przesłanki: przetwarzanie na podstawie zgody lub umowy oraz w sposób zautomatyzowany.
- Przygotuj dane w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego (np. CSV).
- W razie żądania – przekaz dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.

9.6 Prawo sprzeciwu (art. 21 RODO)

- Jeśli podstawą jest uzasadniony interes – wykonaj ocenę nadrzędności interesów/praw wnioskodawcy (test równowagi) i udokumentuj wynik.
- W przypadku sprzeciwu wobec marketingu bezpośredniego – uwzględnij sprzeciw bez dodatkowych analiz i zaprzestań marketingu wobec tej osoby.

9.7 Cofnięcie zgody

- Jeżeli przetwarzanie odbywało się na podstawie zgody – od momentu cofnięcia zgody zaprzestań działań opartych na tej zgodzie.
- Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania przed jej cofnięciem.

10. Współpraca z podmiotami przetwarzającymi (procesorami)

Jeśli dane są przetwarzane przez dostawców działających jako podmioty przetwarzające (np. hosting, poczta, CRM, newsletter), Administrator przekazuje im odpowiednie polecenie realizacji wniosku zgodnie z umową powierzenia.

- Ustal, których dostawców dotyczy wniosek i przekaz im zlecenie (z numerem sprawy).
- Odbierz potwierdzenie wykonania i dołącz do dokumentacji sprawy.
- Jeśli dostawca odmawia lub wskazuje ograniczenia – odnotuj i uwzględnij w odpowiedzi do wnioskodawcy.

11. Odpowiedź do osoby i bezpieczeństwo przekazania danych

- Odpowiedź powinna być jasna, zrozumiała i adekwatna do zakresu wniosku.
- Odpowiadamy co do zasady w tej samej formie, w jakiej otrzymaliśmy wniosek, chyba że wnioskodawca prosi inaczej.
- W przypadku przekazywania kopii danych stosuj bezpieczne kanały: szyfrowany załącznik + hasło przekazane innym kanałem lub bezpieczny link do pobrania.
- W przypadku odmowy lub częściowej realizacji podaj podstawę i uzasadnienie oraz poinformuj o prawie wniesienia skargi do Prezesa UODO.

12. Archiwizacja i retencja dokumentacji wniosków

- Dokumentacja sprawy obejmuje: wniosek, notatki z weryfikacji, ustalenia dot. danych i systemów, korespondencję z procesorami, decyzję oraz kopię odpowiedzi.
- Rekomendowany okres przechowywania dokumentacji sprawy: 3 lata od zakończenia sprawy (lub dłużej, jeśli wynika to z ryzyka/roszczeń).
- Dostęp do dokumentacji mają wyłącznie osoby upoważnione.

Załącznik A – szablon odpowiedzi

A1. Potwierdzenie otrzymania wniosku

Potwierdzamy otrzymanie Pani/Pana wniosku z dnia _____ dotyczącego _____ . Odpowiedź prześlemy nie później niż w terminie 1 miesiąca. Jeśli konieczne będzie doprecyzowanie wniosku lub weryfikacja tożsamości, skontaktujemy się.

A2. Prośba o doprecyzowanie / weryfikację tożsamości

W celu bezpiecznej realizacji wniosku prosimy o doprecyzowanie zakresu (np. jakich usług/danych dotyczy) oraz o potwierdzenie tożsamości poprzez: _____. Do czasu weryfikacji nie możemy przekazać informacji ani zrealizować żądania.

A3. Informacja o przedłużeniu terminu

Ze względu na złożoność sprawy / liczbę żądań termin odpowiedzi zostaje przedłużony o _____ (maksymalnie 2 miesiące). Odpowiedź prześlemy do dnia _____.

A4. Odmowa lub częściowa realizacja

Informujemy, że wniosek nie może zostać uwzględniony w całości / w części z następujących powodów: _____. Podstawa: _____. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.